

**PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL
JEPARA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Lutfi Ariansyah

NIM : 30401411307

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENINGKATANKEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL
JEPARA**

Disusun Oleh :

Lutfi Ariansyah
NIM : 30401411307

Telah di setujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan siding panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 10 Mei 2019

Pembimbing,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

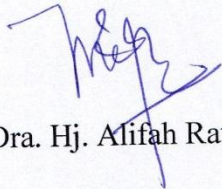
**PENINGKATANKEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL
JEPARA**

Disusun Oleh :

LUTFI ARIANSYAH
NIM : 30401411307

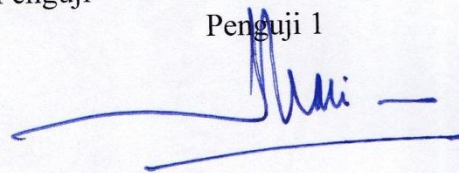
Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 05 Juli 2019
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



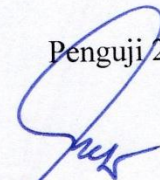
Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji 1



Drs. H. Asyhari, SE, MM

Penguji 2



Drs. Mulyana, MSi

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 05 Juli 2019



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE. MM

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Lutfi Ariansyah

NIM : 30401411307

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENINGKATANKEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL JEPARA” dan diajukan untuk diuji pada tanggal : 05 Juli 2019, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik Skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 05 Juli 2019

Yang bertandatangan,


Lutfi Ariansyah



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfi Ariansyah
NIM : 30401411307
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asal : Desa Sowan Lor RT 07/02 Kec. Kedung kab. Jepara
No. HP/Email : 085869600833 / lutfiariansyah33@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya skripsi dengan judul : “PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL JEPARA” Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Serta memberikan bebas Royalti Non-exklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam penggalan data, dan dipublikasikan diinternet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta,

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila ditemukan hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Islam Sultan Agung.

Semarang, 05 Juli 2019

Yang menyetujui pernyataan


Lutfi Ariansyan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya serta senantiasa memberikan petunjuk dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi dengan judul **“PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK, DESAIN DAN CITRA MEREK PRODUK MEBEL JEPARA”**.

Penulisan usulan penelitian untuk Skripsi ini dimaksudkan untuk mengambil Skripsi yang merupakan syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penulisan usulan skripsi ini tidak lepas dari do'a, bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dra. Alifah Ratnawati, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang sangat baik bagi penulis.
2. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M. Si, Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Bapak dan ibu saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan yang tiada henti sehingga saya bisa bersemangat untuk belajar.
4. Keluarga saya semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas memberikan semangat dan do'anya selama ini kepada saya.
5. Seluruh teman-teman, sahabat dan pihak yang telah mendukung terselesaikannya urusan penelitian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki dalam penulisan usulan penelitian skripsi ini, sehingga masih banyak kekurangan. Karena kesempurnaan

hanya milik Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 Mei 2019

Penulis

Lutfi Ariansyah